

Kepuasan Diskonfirmasi Warga pada Sektor Publik: Kasus Pelayanan Kebutuhan Dasar Pemerintahan Kota Padangpanjang

Oleh: Dasman Lanin dan Adil Mubarak

ABSTRACT

Although public services are the right of the people or citizens that must be met government, it seems still far from standard. This study tried to describe the image-disconfirmation of citizen satisfaction in public sector services in Padangpanjang in the area of basic needs (education, health and social). This variable would be viewed on the the aspects of age, gender, marital status, education, religious affiliation of citizens, ethnicity, revenue, economic status, political affiliation of citizens, and the relationship each of these aspects with the disconfirmation-satisfaction. A quantitative approach has been used in this study.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, diskonfirmasi, kepuasan warga, sektor publik.*

I. PENDAHULUAN

Masalah pelayanan pada sektor publik sampai saat ini masih menjadi pokok pembicaraan yang menarik, terlebih di era pelaksanaan otonomi daerah. Muncul asumsi bahwa dengan otonomi daerah kinerja pelayanan publik akan semakin baik karena jarak pemerintah dan rakyat yang dilayani sudah semakin dekat. Asumsi itu menjadi mentah ketika begitu banyak persoalan pelayanan di sektor publik terungkap, terutama terkait dengan aspek perbaikan kinerja atau prestasi (*performance*) pelayanan publik, antara lain: (1) masih rendahnya kemampuan Sumber Daya Manusia atau aparatur pemerintahan daerah melayani kepentingan masyarakat atau publik¹ dan (2)

masih tingginya potensi KKN dalam melayani masyarakat².

Pelayanan publik yang disediakan birokrasi masih jauh dari standard. Padahal pelayanan publik adalah hak rakyat atau warga yang wajib dipenuhi pemerintah dan negara³. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi birokrat yang seharusnya melakukan pelay-

¹ Agus Dwiyanto *at.al.* 2002. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM; Syafnil Effendi. 2003.

"Profil Penyelenggara Pemerintahan Nagari". *Laporan Penelitian*. Padang: Balitbangda Sumatera Barat. Yasril Yunus, dkk. 2003. "Karakteristik PNS dalam Penempatan Jabatan pada Pemerintahan lokal Provinsi Sumatera Barat". *Laporan Penelitian*. Padang: Balitbangda Sumbar

² ICW (Indonesian Corruption Watch), 2004. *Laporan Akhir Tahun 2004 Indonesian Corruption Watch*. Jakarta: ICW

³ J.L. Kurniawan dan H. Puspitosari. 2007. *Wajah buram pelayanan publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA

nyaman malah bersikap dan berperilaku minta dilayani. Sikap ini terlihat seperti di Kediri dan Surabaya yaitu terdapat 55,4% dan 52,4%, birokrat minta dilayani⁴. Penelitian Afadlal dari LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan dan Penelitian Indonesia)⁵ menyimpulkan bahwa kegagalan dan buruknya pelayanan pemerintahan Kota dan Kabupaten adalah sebagai akibat disorientasi fungsi kebijakan pemerintahan daerah dan birokrasi tanpa misi publik. Kondisi seperti di atas juga terindikasi dalam pelayanan publik bidang kesehatan dan pelayanan publik pada dinas sosial di Padangpanjang .

Melihat berbagai masalah tersebut maka tulisan ini bermaksud untuk menjelaskan bagaimana gambaran kepuasan-diskonfirmasi warga dalam pelayanan sektor publik bidang kebutuhan dasar masyarakat di Padangpanjang yang meliputi (1) pelayanan pendidikan dasar dan menengah oleh dinas pendidikan dan pengajaran, (2) pelayanan kesehatan oleh dinas kesehatan dan (3) pelayanan sosial kesejahteraan oleh dinas sosial dan tenaga kerja yang dikaitkan dengan beberapa aspek yaitu: umur, jenis kelamin, perkawinan, tingkat pendidikan, agama, etnik, pendapatan, status ekonomi dan aliran politik.

II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Kepuasan Warga terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan (*satisfaction*) adalah istilah yang berasal dari ‘*satis*’ artinya

memadai, ditambah ‘*fasio*’ yang artinya membuat (bahasa Latin). Jadi kepuasan boleh berarti membuat sesuatu memadai atau usaha memenuhi sesuatu menjadi memadai. Atau juga didefinisikan sebagai perasaan yang baik yang dimiliki seseorang ketika mendapatkan sesuatu atau apa yang diinginkan terjadi maka terjadilah seperti itu⁶. Kepuasan (*satisfaction*) telah menjadi konsep penelitian yang mulai berkembang dalam sektor publik, meskipun di sektor bisnis atau swasta berkembang secara relatif sudah sangat lama dan cepat.

Dalam sektor swasta konsep kepuasan pelanggan telah menjadi satu ukuran utama untuk suatu kualitas pelayanan itu sendiri⁷, karena ukuran keras (*hard measures*) seperti ukuran suatu *spare part* (suku cadang) hanya cocok untuk industri pengolahan saja (*manufacturing*), sedangkan untuk perusahaan jasa dan manajemen publik dengan ukuran keras, yang nampaknya lebih konkrit, tidak dipergunakan lagi dalam memperkirakan mutu pelayanan (*quality of service*). Kecenderungan menggunakan ukuran subjektif atau lunak (*soft measures*) sebagai indikator mutu telah berlaku. Disebut lunak (*soft*) di sini karena ukurannya bertumpu pada persepsi dan sikap (*perceptions and attitudes*) pelanggan. Pengukurannya meliputi angket atau kuesioner kepuasan pelanggan untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang

⁴ *Ibid*

⁵ Afadlal. 2003 *Dinamika birokrasi lokal era otonomi daerah*. Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan dan Penelitian Indonesia (LIPI).

⁶ A.S. Hornby. 2006. *Oxford advanced learner's dictionary*. Kuala Lumpur: Oxford University Press

⁷ J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

atau jasa yang mereka pilih. Bahkan MBNQA (*Malcolm Baldrige National Quality Award*) di Amerika meletakkan kadar (bobot) yang paling tinggi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bagi perusahaan bisnis yang ingin mendapatkan *award* itu. Kemudian kepuasan memiliki subjek (pelanggan) dan objek (produk pelayanan) yang berupa barang atau jasa, yang boleh dilihat dari segi keseluruhan ataupun karakter produknya (sifat, atribut atau dimensinya) seperti kepuasan terhadap keramahan pelayannya, warna barangnya atau tempat pelayannya⁸.

Berkat berkembangnya ide demokratisasi dalam pemerintahan atau pelayanan sektor publik, maka akuntabilitasnya tidak hanya pada internal organisasi publik saja, akan tetapi juga kepada eksternal; masyarakat, publik dan *citizen* (tidak hanya konsumen, pelanggan atau pengguna, melainkan mencakup warga secara keseluruhan). Pemerintahan telah merubah paradigmanya dari *state oriented* menjadi *public oriented*, yang semula menerapkan konsep *pamong* dan *ambtenar* yang mengabdikan pada tuannya, berubah menjadi pelayan pada warganya, semula abdi negara dan kekuasaan berubah menjadi abdi masyarakat dan rakyat yang bermuara pada penciptaan kepuasan, kepercayaan dan suara publik atau partisipasi politik⁹. Vigoda & Gadot menekankan

bahwa metode penelitian yang dilakukannya kontras dengan yang biasa dilakukan dalam teori manajemen pada umumnya, yang menumpukan pada persepsi karyawan dan manajer. Dia menyelidiki politik organisasi dan kepuasan warga dengan pelayanan dalam persepsi warga (*citizen*) sebagai klien. Rasional utamanya adalah “*this approach was based on the idea that these views are important for a better understanding of other perceptions and behaviors of citizen toward government and toward the wider political and democratic system*”.

Model Kepuasan-Diskonfirmasi

Perkembangan teori yang lebih tajam dalam melihat jurang atau kesenjangan antara prestasi aktual (sebenarnya) dengan prestasi yang diharapkan adalah teori yang menggunakan model diskonfirmasi (ketidaksesuaian). Seperti yang telah digunakan oleh La Tour & Peat¹⁰ dan penelitian Oliver¹¹. Dalam pelayanan publik pemerintahan daerah, penelitian

⁸ L. R. Arintonang. 2005. *Kepuasan pelanggan; pengujian dan penganalisan dengan SPSS*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; J. Supranto. 2006., *Op cit*.

⁹ Vigoda-Gadot, E. 2006. “Citizens’ Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and

Voice Orientations” dalam *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 17, Oxford University Press; J.L. Kurniawan dan H. Puspitosari. 2007. *Op cit*; Ratminto dan Winarsih, A, S. 2006. *Manajemen pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar; P Napitupulu. 2007. *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: Alumni.

¹⁰ La Tour, S, A., & Peat, N, C., 1977. “Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research” *Advances in Consumer Research*, Volume 4

¹¹ Oliver, R, L., 1980. “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions” dalam *Journal of Marketing Research*, Volume XVII

Ryzin, & Gregg¹² mencoba menguji kemampuan model ini untuk keduanya (sebelumnya tahun 2004) sehingga menemukan untuk sektor publik sebuah model yang disebutnya dengan *the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government*. Mereka menggunakan istilah diskonfirmasi, bukan konfirmasi, adalah cara pandang teori ini, yang membedakannya dengan teori sebelumnya. Teori sebelumnya melihat bahwa kepuasan itu adalah kesesuaian (konfirmasi) antara prestasi yang diharapkan dengan prestasi aktual. Dan akan lebih puas lagi jika yang aktual lebih besar daripada prestasi yang diharapkan, tetapi kalau lebih kecil yang aktual berbanding yang diharapkan oleh warga atau pelanggan maka menimbulkan ketidakpuasan. Kemudian jarak itu dikembangkan (diperhalus) oleh teori kontras-asimilasi dengan memberi rentangan yang boleh ditoleransi, jika jaraknya kecil tidak dipersoalkan oleh warga, karena warga akan menjadi puas sesuai teori asimilasi, tetapi kalau jaraknya besar baru boleh menjadi pengukur kepuasan.

Kemudian, adanya batas toleransi yang dijadikan pijakan teori asimilasi inilah yang diekplorasi (diterokai) dan dikembangkan oleh model diskonfirmasi. Karena area kepuasan yang berada pada titik kesesuaian (konfirmasi) dijadikan oleh model diskonfirmasi sebagai area netral, yaitu tidak berada pada

area kepuasan dan juga tidak berada dalam area ketidakpuasan. Bahkan oleh model diskonfirmasi yang lebih maju seperti Santos & Boote¹³ memasukan area toleransi dalam teori asimilasi itu sebagai area yang netral saja yang diberinya nama *zone of indifference* (ZOI) dan oleh Erevelles & Leavitte diberinya nama dengan *simple confirmation* yang dianggap area yang netral, bukan area kepuasan dan juga bukan area ketidakpuasan.

Paradigma diskonfirmasi yang dirumuskan oleh Patterson¹⁴ berasumsi bahwa; *pertama*, Harapan (H) yang terdapat dalam diri seseorang berasal dari pengetahuan mengenai produk, pengalaman dengan produk, komunikasi pemasaran (atau sosialisasi untuk sektor publik) dan penilaian dari mulut ke mulut antara pelanggan atau warga. *Kedua*, segi prestasi atau Kinerja (K) yaitu *performance* yang dipersepsi oleh pelanggan atau warga. *Ketiga*, terjadinya proses perbandingan antara H dengan K, yang oleh Ryzin, & Gregg¹⁵ disebutnya dengan proses *Subtractive Disconfirmation*. Hasil dari proses perbandingan itu, menurut Patterson akan melahirkan tiga hal; (1) jika $K < H$, maka berlaku *negative disconfirmation* yang menimbulkan *dissatisfaction*, (2) jika

¹²Ryzin, G, G, V., 2005. "Testing The Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government" dalam *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 16

¹³ Santos, J, & Boote, J., 2003. "A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectations, Post-Purchase Affective Stages and Affective Behaviour" dalam *Journal of Consumer Behaviour*, Volume 3 N. 2

¹⁴ Patterson, P, G, & Johnson, L, W., 1993. "Disconfirmation of expectations and gap Model of Service Quality: An Integrated Paradigm" dalam *Journal of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Volume 6

¹⁵ Ryzin, G, G, V., 2005. *Op cit*.

$K > H$, maka berlaku *positive disconfirmation* yang menimbulkan *very satisfactory* atau *delight* dan (3) jika $K = H$, maka berlaku *confirmation* yang kadang-kadang menimbulkan *satisfaction* dan kadang-kadang *dissatisfaction*. Keadaan yang ketiga ini oleh Erevelles & Leavitte diberinya nama dengan *simple confirmation* yang mengarah kepada keadaan *netral* yaitu tidak menimbulkan kepuasan dan tidak pula melahirkan ketidakpuasan. Sementara Santos & Boote¹⁶ menganggap bahwa keadaan yang ketiga ini (jika $K = H$) sebagai *zone of indifference* (ZOI) yaitu area yang tidak mampu membedakan apakah menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan. Model Santos & Boote ini dipetakannya seperti terdapat pada tabel 1.

Berdasarkan peta model Santos & Boote tersebut maka secara kuantitatif dapat dihitung level kepuasan dan ketidakpuasan tersebut dengan; (1) *delight* (sangat puas), (2) *satisfaction* (ZOI yang positif atau cenderung puas), (3) *satisfaction-dissatisfaction* (netral atau ZOI), (4) *acceptance* (ZOI yang negatif atau cenderung diterima) dan (4) *dissatisfaction* (jelas jelas tidak puas). Kontinum ini boleh dijadikan landasan teori yang kuat atau paradigma model untuk mendapatkan atau memperoleh data kuantitatif yang ingin dikumpulkan dalam penelitian ini.

Beberapa Penelitian tentang Pelayanan Publik di Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, sekurang-kurangnya terdapat lima hal yang teridentifikasi bahwa

keadaan manajemen pelayanan publik di Indonesia menunjukkan; (1) masih minimnya anggaran atau *budgeting* (APBD) yang tersedia untuk pembangunan dan pelayanan publik pemerintahan daerah itu sendiri dan masih didominasi untuk kepentingan rutin yaitu 20-35% berbanding 80-65%¹⁷, (2) masih rendahnya kemampuan Sumber Daya Manusia atau aparatur pemerintahan daerah melayani kepentingan masyarakat atau publik¹⁸, (3) masih rendahnya pemahaman konsep dan prinsip-prinsip *good governance* di kalangan aparatur pemerintahan daerah, apalagi penerapannya¹⁹, (4) masih tingginya potensi KKN dalam melayani masyarakat²⁰, dan (5) masih tingginya angka kemiskinan yaitu 21% yang berkorelasi negatif dengan peningkatan belanja daerah yang kaya atau *rich*, sebagai indikasi tidak pedulinya pemerintah kepada publik atau rakyat yang mereka layani²¹.

¹⁷Lewis, B, D. 2005. "Indonesia local government spending, taxing and saving: an explanation of pre-and post-decentral-ization fiscal outcomes" dalam *Asian Economic Jurnal*, 2005, Vol 19, No. 3; APBD Sumbar. 2006. APBD Sumatera Barat tahun 2006-2007. Padang: Sekwan DPRD Sumbar dan APBD sebelumnya.

¹⁸Agus Dwiyanto *at.al.* 2002. *op cit*; Syafnil Effendi. 2003. *Op cit*; Yasril Yunus, dkk. 2003. *Op cit*.

¹⁹Bappenas. 2002. "Tingkat pemahaman aparatur pemerintah terhadap prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik". *Hasil Penelitian*. Jakarta: Sekretariat Pengembangan Public Good Governance, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), <http://good-governance.bappenas.go.id>

²⁰ICW (Indonesian Corruption Watch). 2004. *Op cit*.

²¹Lewis, B, D. 2005. *op cit*.

¹⁶ Santos, J, & Boote, J,. 2003. *Op cit*.

Tabel 1. Model Diskonfirmasi versi Santos dan Boote

		Perbandingan	Kinerja Kognitif	Keadaan Sikap
ZOI	Indeferensi Positif	$K > H$	Diskonfirmasi Positif	Sangat Puas
		$K > H$	Diskonfirmasi Positif	Puas
	Indeferensi Negatif	$K = H$	Simple Confirmation	Puas / Tidak Puas
		$K < H$	Diskonfirmasi Negatif	Menerima
		$K < H$	Diskonfirmasi Negatif	Tidak Puas

K = Kinerja, H = Harapan, ZOI= Zone Of Indifference (netral, area yang tidak berbeda antara kepuasan dengan ketidakpuasan).

Sumber: Diadaptasi dari Santos & Boote (2003)

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*) dengan jenis penelitian *expost-facto* dan memiliki variabel tunggal yaitu gambaran kepuasan-diskonfirmasi warga ditinjau dari aspek: (1) umur, (2) jenis kelamin, (3) status perkawinan, (4) pendidikan, (5) agama yang dianut warga, (6) etnik, (7) pendapatan, (8) status ekonomi, dan (9) aliran politik warga serta hubungan masing-masing aspek ini dengan kepuasan-diskonfirmasi tersebut, sehingga gambaran yang komprehensif mengenai variabel tunggal ini terungkap dengan baik.

Populasi penelitian ini adalah semua Kepala Keluarga yang ada pada semua kelurahan di kota Padangpanjang berdasarkan data yang terdapat pada kantor Biro Statistik Padangpanjang, yang berjumlah 10.864 KK (Biro Statistik Padangpanjang, 2007). Sampling dilakukan dengan teknik

proportional stratified random sampling. Setiap strata sampel ditarik secara proposional dan terakhir ditentukan dengan random bebas. Alat pengumpul data penelitian ini adalah dengan menggunakan angket yang dikembangkan berdasarkan defenisi operasional yang dimiliki variabel melalui proses validasi isi (*content validity*).

Untuk mendapatkan validasi ini tentu melalui penilaian pakar terkait. Sedangkan untuk menguji angket di lapangan, baik validasi item ataupun reliabilitasnya dilaksanakan uji coba angket dan dianalisis dengan menggunakan formula *product moment* dan *alpha* yang dibantu oleh program komputer SPSS. Item angket yang sudah valid dan reliabel dijadikan angket untuk mengumpulkan data. Data yang terkumpul melalui angket yang valid dan reliabel di atas serta digali dari sampel yang telah ditentukan, maka teknik analisis

datanya digunakan *prosentase* dan *product moment* melalui analisis komputer dengan program SPSS.

IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keadaan Kepuasan Warga tentang Pelayanan Kebutuhan Dasar

Secara umum tingkat kepuasan warga, yang diukur dari perbandingan

antara harapan (*expectancy*) dan kinerja (*performance*) pemerintahan kota, diklasifikasikan kepada lima kategori terdiri dari: (1) dua kategori adalah diskonfirmasi positif (sangat puas dan puas), (2) dua kategori adalah diskonfirmasi negatif (sangat tidak puas dan tidak puas) dan (3) satu kategori adalah netral yaitu sesuai (konfirmasi). Sebarannya dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini

Tabel 2. Keadaan tingkat kepuasan secara umum

Tingkat Kepuasan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. DISKONFIRMASI NEGATIF				
1. Sangat Tidak Puas (-7.6 s.d -15)	90	8,3	8,3	8,3
2. Tidak Puas (-1 s.d -7.5)	897	82,5	82,5	90,8
2. KONFIRMASI				
Netral (0)	93	8,6	8,6	99,4
3. DISKONFIRMASI POSITIF				
1. Puas (+1 s.d +7.5)	6	0,6	0,6	100,0
2. Sangat Puas (+7.6 s.d +15)	0	0	0	100,0
Total	1086	100,0	100,0	

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat difahami bahwa kepuasan warga Padangpanjang pada pemerintahan kota, umumnya berada dalam diskonfirmasi negatif (sangat tidak puas dan tidak puas) yaitu sebesar 90,8% dan hanya 0,6% saja yang merasa puas, sedangkan yang berada dalam kategori netral (konfirmasi) ada sebesar 8,6%.

Deskripsi keadaan kepuasan warga dalam perspektif demografi

a. Kepuasan Warga Menurut Umur

Dalam penelitian ini, warga dikelompokkan dalam tiga kelompok interval

umur: <=25-35 Tahun, 36-45 Tahun, dan 46->=61 Tahun dan tingkat kepuasan warga dikelompokkan ke dalam empat tingkatan yaitu: sangat tidak puas, tidak puas, netral dan puas. Di antara tiga kelas interval umur itu yang paling tinggi diskonfirmasi negatifnya adalah kelompok umur 36-45 tahun berjumlah 37,2% berbanding 28,8% dan 24,9% untuk kelompok umur 46->=61 tahun dan 4<=25-35 tahun. Perbandingan kelompok umur ini dengan persentase tingkat kepuasan dapat dilihat tabel 3 berikut.

Tabel 3. Perbandingan Kepuasan Warga Menurut Umur

Kelompok Umur		Tingkat_Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
<=25-35 Tahun	Count	38	232	23	1	294
	Expected Count	24,4	242,8	25,2	1,6	294,0
	% within Umur	12,9%	78,9%	7,8%	0,3%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	42,2%	25,9%	24,7%	16,7%	27,1%
36-45 Tahun	Count	33	372	30	2	437
	Expected Count	36,2	360,9	37,4	2,4	437,0
	% within Umur	7,6%	85,1%	6,9%	0,5%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	36,7%	41,5%	32,3%	33,3%	40,2%
46->=61 Tahun	Count	19	293	40	3	355
	Expected Count	29,4	293,2	30,4	2,0	355,0
	% within Umur	5,4%	82,5%	11,3%	0,8%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	21,1%	32,7%	43,0%	50,0%	32,7%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Umur	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Dari tabel 3 di atas terlihat bahwa semakin tinggi tingkat umur warga, maka semakin memperlihatkan kecenderungan persentase mereka lebih banyak yang puas dan yang netral (puas = 16,7%; 33,3% dan 50%, serta yang netral = 24,7%; 32,3% dan 43,0%). Sebaliknya juga terlihat bahwa semakin tinggi tingkat umur mereka semakin sedikit persentase mereka yang sangat tidak puas (42,2%; 36,7% dan 21,1%). Sementara, jika dikumulatifkan persentase sangat tidak puas dan tidak puas dalam kelompok diskonfirmasi negatif, maka kecenderungan itu agak kabur, sebab kecenderungan persentase terbesarnya berada pada

kelompok umur di tengah (36-45 tahun) yaitu 78,2% bukan pada kelompok bawah (<=25 – 35 tahun) yaitu 68,1%), meskipun pada tingkat umur yang lebih tinggi tetap cenderung persentasenya menurun yaitu 53,8%.

Dari hasil analisis *Chi-Square* diperoleh gambaran bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat umur warga dengan tingkat kepuasan mereka dengan pelayanan pemerintahan kota, pada taraf signifikansi 0,006, dengan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 17,982. Artinya, semakin tinggi umur warga semakin cenderung mereka puas dan semakin muda usia mereka maka

semakin cenderung pula tidak puas dan sangat tidak puas.

b. Kepuasan Warga Menurut Jenis Kelamin

Dari aspek jenis kelamin, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan warga, persentasenya didominasi oleh laki-laki, baik pada tingkat sangat tidak puas,

tidak puas, maupun pada tingkat netral kecuali pada tingkat puas, yaitu 56,7%; 57,7%; dan 71,0%. Adapun pada tingkat diskonfirmasi positif (puas) antara laki-laki dan perempuan memperoleh persentase yang sama yaitu masing-masing 50,0%. Secara umum, jenis kelamin tidak menunjukkan kecenderungan tertentu dengan berbagai tingkat kepuasan.

Tabel 4. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Jantina

Jenis Kelamin		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Laki-laki	Count	51	518	66	3	638
	Expected Count	52,9	527,0	54,6	3,5	638,0
	% within Jantina	8,0%	81,2%	10,3%	0,5%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	56,7%	57,7%	71,0%	50,0%	58,7%
Perempuan	Count	39	379	27	3	448
	Expected Count	37,1	370,0	38,4	2,5	448,0
	% within Jantina	8,7%	84,6%	6,0%	0,7%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	43,3%	42,3%	29,0%	50,0%	41,3%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Jantina	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan data di atas, juga dilihat keadaan kepuasan warga tersebut dalam hubungannya dengan jantina, menggunakan analisis *Chi-Square*. Hasilnya adalah tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jantina warga dengan tingkat kepuasan mereka dengan pelayanan pemerintahan kota, pada taraf signifikansi 0,05. Kerana hasil korelasi *Pearson Chi-Square* hanya signifikan pada taraf 0,092 saja. Artinya, hubungan jantina tidak dapat

dijadikan penjelas tingkat kepuasan warga dengan pelayanan pemerintahan kota.

Kepuasan Warga Menurut Perkawinan

Dalam penelitian ini aspek perkawinan dikelompokkan kepada dua kelompok yaitu (1) kawin, (2) tidak kawin yang mencakup belum pernah kawin dan bercerai yang terdiri dari janda (untuk perempuan) dan duda (untuk laki-laki). Temuan penelitian

ini mengindikasikan bahwa ternyata perbandingan diskonfirmasi positif (puas) antara yang kawin dengan yang tidak kawin menunjukkan perbandingan yang menyolok, dimana 83,3% yang kawin merasa puas dengan pelayanan pemerintahan kota dan hanya 16.7% saja yang merasa

puas di kalangan yang tidak kawin. Begitu juga pada tingkat konfirmasi (netral) yaitu ada 69.9% di kalangan yang kawin berada pada sikap netral itu, dan 30,1% penilaian yang sama terdapat pada kalangan yang tidak kawin.

Tabel 5. Perbandingan Kepuasan Warga Menurut Status Perkawinan

Status Perkawinan		Tingkat_Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Kawin	Count	61	724	65	5	855
	Expected Count	70,9	706,2	73,2	4,7	855,0
	% within Kahwin	7,1%	84,7%	7,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	67,8%	80,7%	69,9%	83,3%	78,7%
Tidak Kawin (Belum Kawin, Duda/Janda)	Count	29	173	28	1	231
	Expected Count	19,1	190,8	19,8	1,3	231,0
	% within Kahwin	12,6%	74,9%	12,1%	0,4%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	32,2%	19,3%	30,1%	16,7%	21,3%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Kahwin	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Penilaian yang bersifat diskonfirmasi negatif (tidak puas dan sangat tidak puas) di kalangan yang kawin juga lebih besar persentasenya berbanding yang tidak kawin, yaitu 80,7% dan 67,8% berbanding 19,3% dan 32.2%. Jika data di atas dianalisis melalui *Chi-Square*, maka diperoleh gambaran demografi dari aspek kawin dan tidak kawin ini dalam bentuk korelasi yang menunjukkan signifikan pada taraf signifikansi 0,005, dengan nilai *Pearson Chi-Square* 12,96. Artinya, status perkawinan dalam konteks penelitian ini

menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan warga.

Kepuasan Warga Menurut Tingkat Pendidikan

Untuk kepentingan analisis hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan, pengelompokan pendidikan disederhanakan menjadi 3 kelompok yaitu, pendidikan dasar (SD dan SLTP), menengah (SMA dan SMK), dan tinggi (Akademi, Diploma, S1, S2, S3 dan Spesialis). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa

distribusi responden relatif bervariasi, 37,1% berpendidikan menengah, 34,5% berpendidikan dasar dan 28,4% berpendidikan tinggi. Namun distribusi ketiga tingkat pendidikan itu pada diskonfirmasi positif (puas) dan konfirmasi (netral), cenderung menunjukkan arah bahwa semakin tinggi pendidikan semakin tinggi kepuasannya dan semakin besar

jumlah yang netral. Sebaliknya pada tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas dan sangat tidak puas), cenderung semakin tinggi pendidikan semakin sedikit yang tidak puas dan sangat tidak puas. . Adapun perbandingan kepuasan warga menurut tingkat pendidikan tersebut dapat dibandingkan dalam tabel 6 berikut.

Tabel 6. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Pendidikan

Tingkat Pendidikan		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Pendidikan Dasar	Count	32	318	24	1	375
	Expected Count	31,1	309,7	32,1	2,1	375,0
	% within Pendidikan	8,5%	84,8%	6,4%	0,3%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	35,6%	35,4%	25,8%	16,7%	34,5%
Pendidikan Menengah	Count	36	328	37	2	403
	Expected Count	33,4	332,9	34,5	2,2	403,0
	% within Pendidikan	8,9%	81,4%	9,2%	0,5%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	40,0%	36,6%	39,8%	33,3%	37,2%
Pendidikan Tinggi	Count	22	251	32	3	308
	Expected Count	24,9	247,8	25,7	1,7	300,0
	% within Pendidikan	7,3%	81,3%	10,7%	0,7%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	24,4%	28,0%	34,4%	50,0%	28,3%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Pendidikan	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Tingkat kepuasan warga menurut tingkat pendidikan dalam tabel di atas memperlihatkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan warga, maka cenderung persentasenya cenderung pula besar tingkat kepuasan

diskonfirmasi positif (puas) dan pada tingkat konfirmasi (netral) yaitu pada pendidikan dasar sebesar 16,7% yang puas dan meningkat menjadi 33,3% pada pendidikan menengah serta naik lagi menjadi 50% pada tingkat

pendidikan tinggi. Begitu pula pada tingkat kepuasan konfirmasi (netral) yaitu secara berurutan 25,8% berbanding 39,8% dan 34,4% pada pendidikan dasar, menengah dan tinggi. Sebaliknya juga terjadi semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin kecil pula tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas dan sangat tidak puas), meskipun bersifat relatif.

Hasil analisis korelasi *Chi-Square* tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan, menunjukkan hasil yang signifikan pada taraf 0,001 persentase dengan nilai *Pearson Chi-Square* 27,377. Artinya, bahwa latar belakang tingkat pendidikan warga berhubungan rapat dengan tingkat kepuasan mereka pada taraf signifikan 1%. Semakin tinggi tingkat pendidikan warga, maka semakin

tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pemerintahan kota.

Kepuasan Warga Mengikuti Agama

Dalam penelitian ini agama dikelompokkan pada Islam dan non-Islam (Kristian, Katolik, Hindu dan Budha). Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa persentase warga yang beragama non-Islam sangat sedikit (2%) berbanding yang beragama Islam, dan di antara mereka yang sedikit itu 95,5% berada dalam tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas). Sementara warga yang beragama Islam yang berjumlah 98% dari jumlah responden yang berjumlah 1086 itu, juga menumpuk pada tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas) sebesar 82,3%.

Tabel 7. Perbandingan Kepuasan Mengikuti Agama

Agama yang Dianut		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Islam	Count	90	876	92	6	1064
	Expected Count	88,2	878,8	91,1	5,9	1064,0
	% within Agama	8,5%	82,3%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	97,7%	98,9%	100,0%	98,0%
Non Islam	Count	0	21	1	0	22
	Expected Count	1,8	18,2	1,9	,1	22,0
	% within Agama	,0%	95,5%	4,5%	0,0%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	,0%	2,3%	1,1%	0,0%	2,0%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Agama	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan agama yang dianut responden seperti yang digambarkan

tabel 7 di atas, korelasinya terhadap tingkat kepuasannya pada pelayanan

pemerintahan kota. Uji *Chi-Square* dari SPSS menunjukkan angka yang jauh dari taraf signifikansi 0,05, yaitu diperoleh angka 0,414. Artinya, agama yang dianut warga tidak menjadi penjas tinggi-rendahnya kepuasan warga dari pelayanan pemerintahan kota.

Kepuasan Warga Menurut Etnik

Aspek etnik dalam penelitian ini dikelompokkan dalam dua kelompok

yaitu Minang dan non-Minang (Jawa, Sunda, Batak, Nias, Aceh dan lain-lain). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perbandingan diskonfirmasi negatif (tidak puas) ternyata juga sama banyaknya dalam proporsi kelompok internal masing-masing kelompok itu, yaitu sama-sama berjumlah 82%. Akan tetapi dalam tingkat kepuasan diskonfirmasi positif (puas), etnik Minang sangat dominan yaitu 100% dan etnik non-Minang tidak ada yang puas sama sekali.

Tabel 8. Perbandingan Kepuasan Warga Menurut Etnik

Etnik		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Minang	Count	82	831	87	6	1006
	Expected Count	83,4	830,9	86,1	5,6	1006,0
	% within Etnik	8,2%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	91,1%	92,6%	93,5%	100,0%	92,6%
	Count	8	66	6	0	80
Non Minang (Jawa, Sunda, Batak, Nias, Aceh, Lain-lain)	Expected Count	6,6	66,1	6,9	,4	80,0
	% within Etnik	10,0%	82,5%	7,5%	0,0%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	8,9%	7,4%	6,5%	0,0%	7,4%
	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
Total	% within Etnik	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Data yang ekstrim ini, diuji dengan uji *Chi-Square*, hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara latar belakang etnik dengan tingkat

kepuasan warga dalam pelayanan pemerintahan kota pada taraf signifikansi 0,05. Karena hasil uji signifikansi *Chi-Square*-nya diperoleh sebesar 0,826. Artinya, Etnik tidak

dapat dipertimbangkan sebagai latar belakang yang menyebabkan kepuasan warga dari pelayanan pemerintahan kota dalam penelitian ini.

Kepuasan Warga Menurut Tingkat Pendapatan

Tingkat pendapatan dalam penelitian

ini dikelompokkan kepada empat kelompok pendapatan yaitu; tidak mencukupi, kurang mencukupi, mencukupi dan sangat tidak mencukupi. Perbandingan antara kelompok dan antara tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Pendapatan

Kelompok Pendapatan		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Tidak Mencukupi	Count	26	220	20	1	267
	Expected Count	22,1	220,5	22,9	1,5	267,0
	% within Pendapatan	9,7%	82,4%	7,5%	0,4%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	28,9%	24,5%	21,5%	16,7%	24,6%
Kurang Mencukupi	Count	21	207	14	0	242
	Expected Count	20,1	199,9	20,7	1,3	242,0
	% within Pendapatan	8,7%	85,5%	5,8%	0,0%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	23,3%	23,1%	15,1%	0,0%	22,3%
Mencukupi	Count	39	348	33	3	423
	Expected Count	35,1	349,4	36,2	2,3	423,0
	% within Pendapatan	9,2%	82,3%	7,8%	0,7%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	43,3%	38,8%	35,5%	50,0%	39,0%
Sangat Mencukupi	Count	4	122	26	2	154
	Expected Count	12,8	127,2	13,2	0,9	154,0
	% within Pendapatan	2,6%	79,2%	16,9%	1,3%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	4,4%	13,6%	28,0%	33,3%	14,2%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Pendapatan	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Jika dibandingkan antara kelompok pendapatan tersebut dalam tingkat kepuasan diskonfirmasi positif (puas), maka persentase

tingkat pendapatan mencukupi berada pada persentase tertinggi yaitu sebesar 50% tingkat pendapatan sangat mencukupi sebesar 33,3%, sementara

tingkat tidak mencukupi ada sebesar 16,7%. Begitu juga pada tingkat konfirmasi (netral) tingkat pendapatan mencukupi berada pada persentase terbesar juga (35,5%) yang diiringi oleh tingkat pendapatan sangat mencukupi (28,0%) dan tidak mencukupi serta kurang mencukupi (masing-masing 21,5% dan 15,1%). Adapun pada tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas dan sangat tidak puas) perbandingan persentase terbesarnya juga terletak pada tingkat mencukupi yaitu 38,8% dan 43,3% dan tidak diikuti oleh tingkat sangat mencukupi seperti dalam tingkat kepuasan diskonfirmasi positif dan konfirmasi (netral) akan tetapi diikuti oleh tingkat pendapatan yang tidak mencukupi dan kurang mencukupi yaitu sebesar 24,5% dan 28,9% serta 23,1% dan 23,3%.

Korelasi antara tingkat pendapatan tersebut dengan tingkat kepuasan seperti yang digambarkan

di atas, dianalisis dengan menggunakan *Chi-Square*. Hasilnya menunjukkan hubungan yang signifikan antara tingkat pendapatan dengan tingkat kepuasan mereka pada taraf signifikansi 0,002 dan nilai uji *Chi-Square*-nya adalah sebesar 26,160. Dengan demikian, diperoleh gambaran bahwa pendapatan warga, dalam penelitian ini, berhubungan rapat dengan tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan Warga Menurut Status Kemiskinan

Kepuasan warga mengikut status kemiskinan dapat dikelompokkan kepada dua kelompok yaitu; KK miskin dan KK tidak miskin. Berdasarkan hal ini maka jika dibandingkan dalam tingkat kepuasannya masing-masing, maka perbandingan persentasenya dapat dilihat tabel 10 berikut.

Tabel 10. Perbandingan Kepuasan Mengikut Kemiskinan

Status Kemiskinan		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
KK Miskin	Count	37	340	25	1	403
	Expected Count	33,4	332,9	34,5	2,2	403,0
	% within Kemiskinan	9,2%	84,4%	6,2%	0,2%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	41,1%	37,9%	58,9%	16,7%	37,1%
KK Tidak Miskin	Count	53	557	68	5	683
	Expected Count	56,6	564,1	58,5	3,8	683,0
	% within Kemiskinan	7,8%	81,6%	10,0%	0,7%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	58,9%	62,1%	73,1%	83,3%	62,9%
Total	Count	90	897	93	6	1086
	Expected Count	90,0	897,0	93,0	6,0	1086,0
	% within Kemiskinan	8,3%	82,6%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Dari tabel di atas dapat difahami perbandingan tingkat kepuasan KK miskin dan KK tidak miskin dalam persentase. Pada tingkat kepuasan diskonfirmasi positif (puas), terlihat bahwa KK tidak miskin adalah KK yang persentasenya lebih besar berbanding KK miskin yaitu 83,3% berbanding 16,7%. Begitu juga pada tingkat kepuasan konfirmasi (netral) dan tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas dan sangat tidak puas), KK tidak miskin juga lebih besar perolehan persentasenya yaitu 73,1%; 62,1%; 58,9% berbanding 58,9%; 58,9%; 41,1%, akan tetapi kecenderungannya berbanding terbalik, dimana KK tidak miskin menunjukkan arah kadar persentase yang semakin menurun, jika tingkat kepuasannya semakin negatif. Sebaliknya terjadi pada KK miskin yaitu semakin meningkat kadar persentasenya jika semakin mengarah kepada tingkat kepuasan yang negatif itu.

Kemudian, jika hubungan tabel silang di atas dianalisis korelasinya dengan menggunakan uji *Chi-Square*, maka diperoleh taraf signifikansinya 0,107. Dengan demikian, keadaan kemiskinan atau status kemiskinan dalam penelitian ini ternyata tidak memiliki hubungan yang signifikan pada taraf 0.05 dengan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan pemerintahan kota, karena hanya signifikan pada

taraf 10,7% saja. Artinya, gambaran deskripsi demografi pada latar belakang status kemiskinan dalam penelitian ini, menunjukkan ketiadaan hubungan yang signifikan dengan kepuasan warga.

Kepuasan Warga Menurut Keyakinan Politik

Keyakinan politik responden dalam penelitian ini dikelompokkan kepada 5 kelompok yaitu keyakinan politik dengan azas keagamaan, kerakyatan, kebangsaan, sosialis dan lainnya. Dari temuan penelitian ini dapat diketahui bahwa secara umum distribusinya didominasi oleh keyakinan politik berazaskan keagamaan dan kebangsaan yaitu sebanyak 53,2% dan 26,2%. Kemudian tingkat kepuasan mereka yang terbanyak berada dalam tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas) yaitu terdapat sebanyak 43,0% dalam kelompok keyakinan politik keagamaan dan 22,3% dalam keyakinan politik kerakyatan. Jika dibandingkan persentase antara kelompok keyakinan politik mereka itu pada setiap tingkat kepuasan maka akan tergambar dalam tabel 11.

Tabel 11 di bawah menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan diskonfirmasi positif (puas), didominasi oleh tiga keyakinan politik yaitu berazaskan keagamaan, kerakyatan dan kebangsaan, masing-masing sama besar (33,3%).

Tabel 11. Perbandingan Kepuasan Menurut Keyakinan Politik

Keyakinan Politik		Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	
Azas Keagamaan	Count	46	439	56	2	543
	Expected Count	45,3	447,7	46,8	3,2	543,0
	% within Kyknpolitik	8,5%	80,8%	10,3%	0,4%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	54,1%	52,2%	63,6%	33,3%	53,2%
Azas Kerakyatan	Count	19	227	19	2	267
	Expected Count	22,3	220,1	23,0	1,6	267,0
	% within Kyknpolitik	7,1%	85,0%	7,1%	0,7%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	22,4%	27,0%	21,6%	33,3%	26,2%
Azas Kebangsaan	Count	15	97	6	2	120
	Expected Count	10,0	98,9	10,4	0,7	120,0
	% within Kyknpolitik	12,5%	80,8%	5,0%	1,7%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	17,6%	11,5%	6,8%	33,3%	11,8%
Azas Sosialis	Count	0	44	6	0	50
	Expected Count	4,2	41,2	4,3	0,3	50,0
	% within Kyknpolitik	,0%	88,0%	12,0%	0,0%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	,0%	5,2%	6,8%	0,0%	4,9%
Lain-lain	Count	5	34	1	0	40
	Expected Count	3,3	33,0	3,5	,2	40,0
	% within Kyknpolitik	12,5%	85,0%	2,5%	0,0%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	5,9%	4,0%	1,1%	0,0%	3,9%
Total	Count	85	841	88	6	1020
	Expected Count	85,0	841,0	88,0	6,0	1020,0
	% within Kyknpolitik	8,3%	82,5%	8,6%	0,6%	100,0%
	% within Skor_Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sumber: Data penelitian

Dari data tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan konfirmasi (netral) didominasi oleh keyakinan politik berazaskan keagamaan yaitu sebesar 63,6%, begitu juga pada tingkat kepuasan diskonfirmasi negatif (tidak puas dan sangat tidak puas), keyakinan politik keagamaan

mendominasi persentasenya yaitu sebesar 52,2% dan 54,1%.

Kemudian, jika tabel silang seperti perbandingan data di atas, dianalisis korelasinya dengan menggunakan uji *Chi-Square*, maka diperoleh hasil korelasinya sebesar 0,107. Artinya, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara

keyakinan politik yang terdapat dalam masyarakat dengan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan pemerintahan kota pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keadaan demografi yang menyangkut keyakinan politik masyarakat tidak berhubungan sangat dengan tingkat kepuasan warga yang diselidiki dalam kajian ini.

Berdasarkan temuan penelitian maka ada beberapa point yang perlu dipertegas sekaitan dengan kepuasan dengan konstruk diskonfirmasi yang menjadi fokus perhatian penelitian ini. Point tersebut terdapat dalam klasifikasi; (1) kecenderungan kepuasan warga berdasarkan persentase, (2) aspek demografi yang berkorelasi dengan kepuasan warga, dan (3) aspek demografi yang tidak berkorelasi dengan kepuasan warga.

V. PENUTUP

Dari paparan dan analisis data yang telah dikemukakan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan warga Padangpanjang pada pemerintahan kota, dalam pelayanan kebutuhan dasar warga (pendidikan, kesehatan dan sosial kesejahteraan), pada umumnya berada dalam diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*) yaitu sebesar 90,8% (sangat tidak puas sebesar 8,3% dan tidak puas sebesar 82,5%), dan hanya 0,6% saja yang berada dalam kategori diskonfirmasi positif (*psitive disconfirmation*) yaitu merasa puas sebesar 0,6% dan sangat

puas 0,0%, sedangkan yang berada dalam kategori netral (konfirmasi) ada sebesar 8,6%. Dengan demikian berarti bahwa masih jauh atau banyak lagi harapan atau ekspektasi warga yang belum dapat terpenuhi oleh pemerintahan kota Padangpanjang di bidang pendidikan, kesehatan dan pelayanan sosial kesejahteraan.

2. Terdapat empat aspek demografi yang menunjukkan korelasinya dengan kepuasan warga yaitu (1) umur, (2) perkawinan, (3). pendidikan dan (4) pendapatan warga. Artinya warga yang senior, warga yang berstatus kawin, yang berpendidikan tinggi dan berpenghasilan yang mencukupi telah merasa puas dengan pelayanan. Sementara, sebaliknya warga yang muda umurnya, janda/duda dan bercerai, yang rendah pendidikannya dan rendah pendapatannya belum tersentuh maksimal bagi pemerintahan kota.
3. Aspek demografi yang tidak berkorelasi dalam hasil penelitian di atas adalah (1) jenis kelamin, (2) agama, (3) etnik, (4) status kemiskinan, dan (5) keyakinan politik warga. Artinya pemerintahan kota telah memperlakukan tindakan yang adil (*equity*) terhadap agama yang berbeda-beda, tidak pilih kasih diantara etnik yang ada, status kemiskinan yang ada pada warga dan keyakinan politik yang dianut warga.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afadlal. 2003 *Dinamika birokrasi lokal era otonomi daerah*. Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan dan Peneliti Indonesia (LIPI).
- APBD Sumbar. 2006. APBD Sumatera Barat tahun 2006-2007. Padang: Sekwan DPRD Sumbar
- L, R. Aritonang. 2005. *Kepuasan pelanggan; pengakuan dan penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bappenas. 2002. "Tingkat pemahaman aparatur pemerintah terhadap prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik". *Hasil Penelitian*. Jakarta: Sekretariat Pengembangan Public Good Governance, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), <http://good-governance.bappenas.go.id>
- Dasman Lanin. 2005. Pemilihan Kepala Daerah: sebuah model demokrasi langsung: *International Seminar and Workshop Paper: Colaboration between Indiana University USA and Political Science Department, Faculty of Social Science UNP Padang*, Padang: Fasilitator team
- Agus Dwiyanto *at.al.* 2002. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM
- Syafnil Effendi. 2003. "Profil Penyelenggara Pemerintahan Nagari". *Laporan Penelitian*. Padang: Balitbangda Sumatera Barat
- A.S. Hornby. 2006. *Oxford advanced learner's dictionary*. Kuala Lumpur: Oxford University Press
- ICW (Indonesian Corruption Watch), 2004. *Laporan Akhir Tahun 2004 Indonesian Corruption Watch*. Jakarta: ICW
- J.L. Kurniawan dan H. Puspitosari. 2007. *Wajah buram pelayanan publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA
- La Tour, S, A., & Peat, N, C., 1977. "Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research" *Advances in Consumer Research*, Volume 4
- Lewis, B, D. 2005. "Indonesia local government spending, taxing and saving: an explanation of pre-and post-decentralization fiscal outcomes" dalam *Asian Economic Jurnal*, 2005, Vol 19, No. 3
- P Napitupulu. 2007. *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Oliver, R, L., 1980. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions" dalam *Journal of Marketing Research*, Volume XVII
- Patterson, P, G, & Johnson, L, W., 1993. "Disconfirmation of expectations and gap Model of Service Quality: An Integrated Paradigm" dalam *Journal of Cunsumer Satisfaction/Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Volume 6
- Ratminto dan Winarsih, A, S. 2006. *Manajemen pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chartet dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar

- Ryzin, G, G, V,. 2005. "Testing The Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government" dalam *Journal of Public Administrasion Research and Theory*, Volume 16
- Santos, J, & Boote, J,. 2003. "A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectations, Post-Purchase Affective Stages and Affective Behaviour" dalam *Journal of Consumer Behaviour*, Volume 3 N. 2
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelangan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Vigoda-Gadot, E. 2006. "Citizens' Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations" dalam *Journal of Public Administrasion Research and Theory*, Volume 17, Oxford University Press
- Yasril Yunus, dkk. 2003. "Karakteristik PNS dalam Penempatan Jabatan pada Pemerintahan lokal Provinsi Sumatera Barat". *Laporan Penelitian*. Padang: Balitbangda Sumbar